

平成 21 年 6 月 30 日現在

研究種目：若手研究（B）  
 研究期間：2006～2008  
 課題番号：18730373  
 研究課題名（和文） 高齢者福祉サービス分野における苦情の捉え方と苦情解決の技法に関する実証的研究  
 研究課題名（英文） An empirical study of the understanding of complaints and the skills of complaints solving in the field of welfare services for the elderly  
 研究代表者  
 岡田 直人（OKADA Naoto）  
 北星学園大学・社会福祉学部・准教授  
 研究者番号：00331728

## 研究成果の概要（和文）：

質的調査の結果、2000年4月以前から社会福祉分野で従事してきた者と介護保険制度を契機にこの分野で従事するようになった者、また、大学等で社会福祉に関する専門職教育を受けた者と他分野から一般企業等での社会経験を経て従事するようになった者として、苦情の捉え方および苦情解決技法に違いがあることが示唆された。量的調査の結果、特別養護老人ホームと居宅介護支援事業所では、そのサービス実施主体の特性・体制に起因すると示唆される相違点がある一方、サービス実施主体に関わらず共通する苦情の捉え方と苦情解決の実態があることが明らかとなった。

## 研究成果の概要（英文）：

(Qualitative research) There were some suggestions about difference of the time employment between before and after of the Long-Term Care Insurance, of the career between the person of studying social welfare and the person of working in a business before engaging in social welfare about the understanding of complaints and the skills of complaints solving.

(Quantitative research) There were some suggestions on difference and commonness about the understanding of complaints and the skills of complaints solving in the special nursing homes and the office of care management. The differences were caused by the characteristic and structure of them.

## 交付決定額

（金額単位：円）

|        | 直接経費       | 間接経費   | 合計         |
|--------|------------|--------|------------|
| 2006年度 | 1,500,000  | 0      | 1,500,000  |
| 2007年度 | 2,100,000  | 0      | 2,100,000  |
| 2008年度 | 100,000    | 30,000 | 130,000    |
| 年度     |            |        |            |
| 年度     |            |        |            |
| 総計     | 37,000,000 | 30,000 | 37,300,000 |

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：高齢者福祉、苦情解決

### 1．研究開始当初の背景

2000年以降、社会福祉に苦情解決の仕組みが動き出した。先行研究の結果、社会福祉サービス分野には、一様ではないが苦情内容の分類はあるが、苦情の捉え方や苦情解決の技法はいまだ整理されていないことがわかった。一方、苦情への対処で先行する一般企業やビジネスの分野のそれを社会福祉サービス分野に当てはめることには違和感があった。なぜなら、そこには利用者の権利擁護や自立支援の視点が感じられないからである。

### 2．研究の目的

そこで、介護保険および老人福祉サービスにおける実践現場での苦情の捉え方と苦情解決の実態（技法）と課題を明らかにするために質的調査と量的調査を実施した。

なお、調査対象は、特別養護老人ホームの苦情解決責任者と苦情受付担当者および居宅介護支援事業所の管理者または苦情対応している介護支援専門員の3者とした。

### 3．研究の方法

先行研究と質的調査の結果をもとに量的調査の質問紙を作成した。また、研究目的を達成するために、研究方法では同じ視点で質的調査と量的調査の異なる調査方法を用いた。すなわち、トライアングレーション（三角測定）の手法を用いて、2つの異なる調査で得られたデータを分析し、苦情の捉え方と苦情解決の実態（技法）と課題を明らかにしようとした。

#### 【質的調査（平成18年度）】

苦情対応や苦情解決に関して実践経験や知見を有していると考えられた特別養護老人ホームの苦情解決責任者・苦情受付担当者の経験者、介護支援専門員、苦情解決の第三者機関（おおさか介護サービス相談センター）職員、研究者ら15名に対して、半構造化面接法を用いたインタビューを実施した。インタビューに際しては、録音の許可を取り、個人情報の取り扱いなど倫理的配慮と調査結果を学会や論文および研修会等での報告することを説明し、承諾を得た。また、インタビュー内容は、逐語録を作成した。

#### 【量的調査（平成20年度）】

質問紙を用いた郵送調査を行った。量的調査は当初平成19年度に実施を予定していたが、調査対象の一つである居宅介護支援事業所の抽出において、当時発生したコムスン問題の影響を避けるために、全体の調査を平成20年度に延期し実施した。

（調査対象者）

WAM - N E Tに登録（2008年12月15日時点）されている全国47都道府県の特別養護老人ホーム（6,115件）、居宅介護支援事業所（34,661件）から無作為に抽出した。その際、47都道府県毎の特別養護老人ホームと居宅介護支援事業所の登録数に比例するように、都道府県毎に調査対象数の規模を反映させた。そのような手続きをふみ、特別養護老人ホームの苦情解決責任者、特別養護老人ホームの苦情受付担当者、居宅介護支

援事業所の管理者または苦情対応している介護支援専門員の3者に対して、同時期に同じ質問紙を500人ずつ合計1,500人に発送した。

(調査方法)

質問紙を用いた自記式郵送調査を実施した。

(調査期間)

2009年1月9日(金)から1月26日(月)までとした。

なお、質問紙の発送・回収についてはIS09001とIS014001の審査登録をされている株式会社ドーコン(札幌市)と請負契約を交わし行われ、その旨、調査対象者には質問紙に記載して説明した。

また、調査の実施、結果の集計、分析などは北星学園大学・社会福祉学部・福祉計画学科の岡田直人が行い、調査の結果はすべて統計的に分析し、調査対象者の匿名性を確保すること、調査結果は学会・論文・研究会等で報告することを質問紙に記載して調査対象者に説明した。

#### 4. 研究成果

【質的調査】

2000年4月以前から社会福祉分野で従事してきた者(措置時代には苦情はなかった、もしくは言えなかった。ただし、苦情になる前にソーシャルワーカーが受け止め対応していた。介護保険後にも目立った苦情は発生していない等)と介護保険制度を契機にこの分野で従事するようになった者(苦情が言いやすくなったのはいいが、対応に苦慮する内容があり困ることがある等)、また、大学等で社会福祉に関する専門職教育を受けた者(苦情は社会福祉法以降、権利擁護として認識されるようになったことはいいこと。しかし、利用者主体と

受容の精神で実践すると、どこまで対応すべきか悩むことがある等)と他分野から一般企業等での社会経験を経て従事するようになった者(制度や介護報酬の枠組みのなかで、どこまで対応すべきか一線を決めて割り切って対応している。苦情対応は消費者満足(CS)の一環である等)などと、苦情の捉え方および苦情解決技法に違いがあることが示唆された。

【質的調査】

それぞれの有効回収率(数)は、次の通りである。特別養護老人ホームの苦情解決責任者は36.4%(182)、特別養護老人ホームの苦情受付担当者は30.4%(152)、居宅介護支援事業所の管理者または苦情対応している介護支援専門員は27.2%(136)であり、全体では31.3%(470)となった。ただし、分析に当たっては、収集されたデータの再分類が必要であった。すなわち、苦情解決責任者を調査対象としていたにも関わらず、実際の回答者は苦情受付担当者であった等である。再分類した結果、分析対象となる有効回収率(数)は、特別養護老人ホームの苦情解決責任者は27.2%(136)、特別養護老人ホームの苦情受付担当者は37.6%(188)、居宅介護支援事業所の管理者または苦情対応している介護支援専門員は26.8%(134)であり、全体では30.5%(458)となった。

なお、以下の分析では結果に違いが見られなかった苦情解決責任者と苦情受付担当者を合算し、特別養護老人ホームと居宅介護支援事業所を比較して分析を行った。なお、調査項目は、同じ趣旨で行われた質的調査の結果と先行研究を踏まえ、回答者と事業所に関する基本属性(15項目、以下同様)、苦情の捉え方(20)、誠意の捉え方(9)

苦情の内容(11)、日頃の苦情対応の仕方(20)、相手の主な要望内容(13)を設定した。

基本属性以外の項目は、「そう思う(5点)」から「そう思わない(1点)」の5段階を設定し得点化した。分析方法は、基本属性は単純集計のみとし、それ以外については独立したサンプルのt検定を行った。

#### 【回答者と事業所に関する基本属性】

職種では、特別養護老人ホームは「(主任)生活相談員」40.1%、「正副施設長」36.7%、居宅介護支援事業所は「介護支援専門員」59.4%、「管理者」35.3%であった。

専門性では、特別養護老人ホームは「相談援助職」48.6%、「管理職」39.2%、居宅介護支援事業所は「相談援助職」55.7%、「管理職」23.7%であった。

性別では、特別養護老人ホームは「男性」63.3%、居宅介護支援事業所は「女性」76.1%であった。

年齢は両者ともに「50歳代」が最も多く、「40歳代」と続いた。

以下、t検定の結果を「有意差があり特別養護老人ホームの方が平均値の高かった項目(平均値)」「有意差があり居宅介護支援事業所の方が平均値の高かった項目(平均値)」「有意差がなかった(共通)項目(特別養護老人ホームと居宅介護支援事業所の平均値)」で整理した。

#### 【苦情の捉え方】

特別養護老人ホームでは「声を聞くチャンス(4.50)」「権利擁護の機会(4.14)」、居宅介護支援事業所では「理不尽要求に困惑(3.69)」「生活困りごとが苦情(3.44)」、共通では「必ず発生する(3.95)」「理解を促すチャンス(3.93)」「介入のチャンス

(3.67)」「ノーマティブニーズがある(3.57)」「プロフェッショナルニーズがある(3.45)」他となった。

#### 【誠意の捉え方】

特別養護老人ホームでは「まとまったお金(2.66)」、居宅介護支援事業所では「自宅への訪問(4.18)」「関与職員の謝罪(4.08)」、共通では「丁寧な態度(4.50)」「心のこもった謝罪(4.43)」「責任者の謝罪(4.39)」「詳しい説明(4.35)」他となった。

#### 【苦情の内容】

特別養護老人ホームでは「他の利用者(3.05)」、居宅介護支援事業所では「制度(3.48)」、共通では「職員の接遇(3.87)」「サービスの質・内容(3.83)」他となった。

#### 【日頃の苦情対応の仕方】

特別養護老人ホームでは「上司に相談(4.39)」「窓口一本化(4.16)」「複数人での対応(3.89)」、居宅介護支援事業所では「精神疾患に配慮(4.37)」「認知症に配慮(4.35)」「外部機関に相談(3.04)」、共通では「言葉遣いに気をつけている(4.50)」「関係者から情報収集(4.49)」「まず受け止めている(4.44)」「反論せずに聞く(4.38)」他となった。

#### 【相手の主な要望内容】

ここでは有意差のある項目はなかった。共通として「再発防止(4.09)」「事実確認の説明(4.05)」「誠意ある対応(4.04)」「今後活かされる(3.86)」「サービスの質の向上(3.77)」「謝罪(3.62)」他となった。

(考察)

高齢者福祉サービスのなかで特別養護老人ホームと居宅介護支援事業所について、そのサービス実施主体の特性・体制に起因すると示唆される相違点がある一方、サービス実施主体に関わらず共通する苦情の捉え方と苦情解決の実態があることが明らかとなった。

(課題)

研修等を通じて、共通に表れた結果をジェネリックな視点・支援として自信を持って適切に苦情対応・解決できるように強化していく一方、相違点のあった項目で組織体制の脆弱性に起因していると示唆されるものについてはそれを喚起・強化する必要がある。

(質的調査と量的調査のまとめ)

平成 19 年度に研究計画が遅れたことにより、研究 3 年目に行う予定であった質的調査の結果と量的調査の結果をトライアングュレーションの手法を用いて分析するまでには至っていない。また、量的調査の結果分析についても上述の項目に関して検定を行うのみであった。これで、3 年間の助成期間は終了する。この間に論文や学会等で発表することはかなわなかったが、平成 21 年度から順次、その結果を発表する予定である。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計0件)

[学会発表](計0件)

[図書](計0件)

[産業財産権]

出願状況(計0件)

名称:

発明者:

権利者:

種類:

番号:

取得年月日:

国内外の別:

取得状況(計0件)

名称:

発明者:

権利者:

種類:

番号:

取得年月日:

国内外の別:

[その他]

ホームページ等 なし

6. 研究組織

(1)研究代表者

岡田 直人 (OKADA Naoto)

北星学園大学・社会福祉学部・准教授

研究者番号: 00331728

(2)研究分担者 なし

( )

研究者番号:

(3)連携研究者 なし

( )

研究者番号: